

平成28年度北陸電気通信消費者支援連絡会（第16回）開催報告

1. 開催日時

開催日：平成29年2月28日 13:30～16:30

2. 開催場所

I T ビジネスプラザ武蔵 交流室1、2

3. 議事

- (1) 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合について
- (2) あんしんショップ認定制度について
- (3) 意見交換

4. 意見交換の主な内容

(1) 意見交換で取り扱った主な内容や論点

① 代理店が光回線契約者に対して他社への転用を勧める電話勧誘に係るトラブル

○事例概要： 電話勧誘で、複数の事業者の代理店が、特定の大手事業者のサポート窓口を名乗って同事業者のプラン変更と誤認させるような説明をして、消費者に次々と別の事業者のサービスを紹介していく手法で契約先変更を案内している事例がある。

○論 点： 複数の事業者の代理店がどこの代理店なのかしっかり名乗らず、どこが提供しているサービスなのかも十分な説明がないまま次々と勧誘し、消費者は1社のみと契約しているつもりが複数社と契約してしまっていたという原因になっている。

○総務省の見解： 光回線の転用は、簡易な方法により契約先が変更になる一方、電話口による説明のみで契約先が変わることを利用者が十分理解しておらず契約トラブルに発展するケースも多く見られることから、事業者やその代理店においては、契約先が変わることや新たな契約が締結されることを利用者に十分に理解させることが必要である。

② スマートフォン等の名義貸しについて

○事例概要： 障がい者がヤミ金融に融資を依頼し、指示されるまま、複数のスマートフォン等を携帯電話のショップで契約してしまった。相談を受けてシ

ョップでの解約に至ったが、契約者が障がい者だと告知していたのであれば、今回の新規契約時に契約締結を断るべきではなかったか。

○論 点： （前回来店時に、正式に契約行為の制限の申出があったわけではないが、）場合によっては本人の意思確認以外にも、名義貸しが疑われる状況で、より慎重に契約を締結するかどうかの判断がなされることも必要ではないか。

○総務省見解： 事業者等においては、利用者の知識及び経験並びに契約の目的に関する情報の収集に努めるとともに、利用者の属性（障がいの有無、成年後見制度の利用の有無等）について、社内規則等で判断基準について規定するなどし、できる限りの確に判断・把握することが重要である。名義貸しについては、携帯電話不正利用防止法上、他人名義での契約や無断譲渡が禁止されており、違反した場合については刑事罰が定められている。総務省としては、携帯電話事業者に対して、上記の違反が生じることのないよう、注意喚起を求めるとともに、違反者に対しては役務提供拒否を含めた対応を行うよう指導等を行っているところ。

（２）主な意見等

- 事業者は、その代理店に対して、必ずサービスの提供事業者がどこであるか明確に説明するように指導しているが、引き続き、苦情等も踏まえつつ、より適切な指導を実施していく所存。（事業者）
- 事業者やサービスによっては、契約書面が届かないといった例もある。また、契約初期の数ヶ月間無料となるオプションサービスに加入し、気づいたときには無料期間が終了しており既に引き落としが始まっていたため相談を受けることも数多くあるので注意が必要である。（消費者団体）
- 光回線の転用による同一電話番号の持ち運びは一度きりで、それ以降、元の事業者に復帰する場合を含めて事業者の乗り換えにおいては、一般的に電話番号が変わることとなる。消費者にとって電話番号を変更することは大変不便になってしまうため、たとえ消費者にある程度の負担が生じる事になったとしても、元の電話番号に戻すという選択をできるようにして欲しい。（消費者団体）
- 光回線の転用において、元のサービスに復帰するにあたっての不利益や注意点について、どのように利用者に説明していくかは、業界の課題として対応を考えていきたい。（事業者）